



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del Usuario Externo atendido en el Centro
Materno Infantil Juan Pablo II, 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORES:

Br. Ponce Ventura, Eddy Javier
Br. Rivera Beltrán, Susana Elizabeth

ASESOR:

Mg. Rivera Lozada, Oriana

SECCIÓN:

Ciencias empresariales y médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de los servicios de la salud

PERÚ - 2015

Página de Jurado

.....
PRESIDENTE
Mgtr. Estrella Esquiagola, Aranda

.....
SECRETARIO
Mgtr. Emil Beraún Beraún

.....
VOCAL
Mg. Oriana Rivera Lozada

Dedicatoria

A Dios quien bendice día a día nuestras manos para salvar vidas, a nuestros padres quienes son dignos ejemplo de vida y perseverancia, y a nuestros hermanos quienes tienen la responsabilidad de guiar siempre nuestros pasos por el camino del triunfo y la felicidad.

Agradecimientos

A Dios y a nuestras familias, por enseñarnos cada día a afrontar los obstáculos que se nos presentan en la vida, y aprender de nuestros errores con paciencia y humildad para triunfar en la vida

A nuestros maestros quienes tienen como principio preservar la Salud Pública del Perú y del Mundo y que con sus experiencias enriquecen nuestros conocimientos.

A nuestros pacientes que son el motivo principal en nuestro desempeño profesional, sin dejar de reconocer especialmente a aquellos que compartieron con nosotros en el presente trabajo con total disposición a colaborar.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Eddy Javier Ponce Ventura, estudiante del Programa Gestión de los Servicio de la Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 43368627, con la tesis titulada “Satisfacción del usuario externo atendido del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2014”, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría (compartida con Susana Elizabeth Rivera Beltrán).
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 11 de Febrero del 2015
Firma:
Nombres y apellidos: Eddy Javier Ponce Ventura
DNI: 43368627

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Satisfacción del usuario externo atendido en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2014”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud.

Los autores

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas y figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Antecedentes	14
1.2 Marco Teórico	27
1.3 Justificación	38
1.4 Problema	39
1.5 Objetivos	44
II. MARCO METODOLÓGICO	45
2.1. Variables	45
2.2. Operacionalización de variables	45
2.3. Metodología	46
2.4. Tipos de estudio	46
2.5. Diseño	46
2.6. Población, muestra y muestreo	46
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.8. Métodos de análisis de datos	50
2.9. Aspectos éticos	50
III. RESULTADOS	52

IV.	DISCUSIÓN	62
V.	CONCLUSIONES	66
VI.	RECOMENDACIONES	67
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	69
VIII.	ANEXOS	76
	Anexo 1: Consentimiento Informado	77
	Anexo 2: Formato de Solicitud	78
	Anexo 3: Datos generales del encuestado	79
	Anexo 4: Preguntas sobre las perspectivas	80
	Anexo 5: Preguntas sobre las expectativas	81
	Anexo 6: Matriz de consistencia	82

Índice de Tablas

Tabla 01	Datos Sociodemográficos	52
Tabla 02	Nivel de Satisfacción Global de la Calidad de Servicio	53
Tabla 03	Nivel de Satisfacción según la dimensión Fiabilidad	54
Tabla 04	Nivel de Satisfacción según la dimensión Capacidad de Respuesta	55
Tabla 05	Nivel de Satisfacción según la dimensión Seguridad	56
Tabla 06	Nivel de Satisfacción según la dimensión Empatía	57
Tabla 07	Nivel de Satisfacción según la dimensión Aspectos Tangibles	58
Tabla 08	Nivel de Satisfacción según Grupo Profesional	59
Tabla 09	Nivel de satisfacción según Indicadores	61

Índice de Figuras

Figura 01	Nivel de Satisfacción Global de la Calidad de Servicio	54
Figura 02	Nivel de Satisfacción según la dimensión Fiabilidad	55
Figura 03	Nivel de Satisfacción según la dimensión Capacidad de Respuesta	56
Figura 04	Nivel de Satisfacción según la dimensión Seguridad	57
Figura 05	Nivel de Satisfacción según la dimensión Empatía	58
Figura 06	Nivel de Satisfacción según la dimensión Aspectos Tangibles	59
Figura 07	Nivel de Satisfacción según Grupo Profesional	60

Resumen

La presente Tesis lleva por título “Satisfacción del usuario externo atendido en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2014”, con el objetivo de determinar el nivel de Satisfacción del usuario externo atendido en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, durante el año 2014. El estudio es de nivel deductivo, tipo cuantitativo-descriptivo, diseño transversal, no experimental y prospectivo. Se seleccionó una muestra 344 pacientes atendidos en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II. Se utilizó como instrumento de recolección de datos la encuesta SERVQUAL modificada, que es un instrumento adaptado y validado, para ser utilizado en establecimientos de salud en el Perú y medidos a través de la escala de Likert. Se obtuvieron los siguientes resultados: El 57, 6% de la población usuaria que acude al Centro Materno Infantil Juan Pablo II se encontró medianamente satisfecho, seguido de un 40.7% el cual refirieron estar insatisfechos con la atención brindada y finalmente un 1.7% refirieron estar altamente satisfechos. Con respecto a las dimensiones fiabilidad (52.6%), capacidad de respuesta (60.2%) y aspectos tangibles (48%), la población usuaria se encontró medianamente satisfecho; a diferencia de las dimensiones de empatía (50.3%) y seguridad (63.1%), que indicaron insatisfacción por parte de los mismos. Finalmente con respecto a los grupos profesionales que brindaron la atención en los consultorios externos; los servicios de enfermería (66.7%) y medicina (61.7%), la mayor parte de población atendida señalaron estar medianamente satisfecho. En conclusión se determinó que la mayor parte de la población usuaria que acude a la consulta externa del Centro Materno Infantil Juan Pablo II durante el año 2014, se encontraron medianamente satisfechos con la atención recibida.

Palabras Claves: Nivel, Satisfacción, usuario externo

Abstract

The title of the thesis is “Satisfaction external user attended the Centro Materno Infantil Juan Pablo II, 2014”, with the objective to determine the level of satisfaction of treated external user in the Centro Materno Infantil Juan Pablo II during the year 2014. The study is quantitative, descriptive, prospective, cross-sectional study. A sample of 344 patients treated at the Centro Materno Infantil Juan Pablo II was selected. It was used as data collection instrument the modified SERVQUAL survey, which is an instrument adapted and validated for use in health facilities and measured by Likert scale. The results obtained are: 57,6 % of the user population who come to the Centro Materno Infantil Juan Pablo II is moderately satisfied, followed by 40.7% who report being dissatisfied with the care given and finally a 1.7% reported being highly satisfied. With respect to the dimensions reliability (52.6%), responsiveness (60.2 %) and tangible (48%) respects the user population is moderately satisfied; unlike empathy dimensions (50.3%) and safety (63.1%) indicating dissatisfaction part thereof. Finally, with respect to professional groups that provide care in outpatient clinics; nursing services (66.7%) and medicine (61.7%), the majority of population served notes to be moderately satisfied. In conclusions we found that the level of overall satisfaction in most of the user population on the quality of care provided in outpatient Centro Materno Infantil Juan Pablo II in 2014 is moderately satisfied.

Keywords: Level, Satisfaction, external user